

**Informe de la Defensoría de
la Audiencia del Once
correspondiente al trimestre
Julio - Septiembre 2020**

Defensoría de la Audiencia, Canal Once

Felipe Neri López Veneroni, Defensor.

Informe correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2020

I. Relación de casos sobresalientes

En el tercer trimestre de 2020 se recibieron **22** comunicados en el buzón del Defensor de la Audiencia (cantidad considerablemente menor a los 139 comunicados recibidos en el mismo período de 2019). Al igual que el trimestre anterior, parte fundamental de los comunicados aludieron a situaciones que están directamente relacionadas con la pandemia. En este sentido destaca la interrupción de varios programas de la barra de opinión, particularmente *Primer Plano* y también varios comentarios negativos sobre los cambios en la conducción de *Diálogos en Confianza*, así como de la tercera emisión de *Once Noticias*.

1. En cuanto a *Primer Plano* y otros programas de la barra de opinión se señaló a los televidentes el hecho que por razones de precaución se había suspendido la grabación de estos programas, ya que no ha querido poner en riesgo la salud tanto de los colaboradores del Canal, como del personal técnico de éste. Asimismo, se señaló que a finales de julio y principios de agosto se reanudó la transmisión regular de estos programas y, en la medida en que las condiciones lo fueran permitiendo, se normalizaría la programación habitual en su conjunto.

2. Vale la pena anotar que, en referencia específica al programa *Primer Plano*, dos televidentes externaron su desacuerdo por la forma en que algunos de los colaboradores se expresaron respecto de las autoridades de salud y del gobierno federal en su conjunto. Desde su punto de vista, sostienen que estos conductores de *Primer Plano* más parecen responder a una agenda personal y partidista que a ofrecer un análisis mesurado y objetivo de la actuación del nuevo gobierno. Al

respecto se hizo el señalamiento que al ser programas que forman parte de la barra de opinión, no es posible que haya objetividad, ya que toda opinión nace de un punto de vista subjetivo. De otra parte, Canal Once ofrece una serie de programas dentro de esta barra que buscan, justamente, equilibrar los puntos de vista, a fin de que tengan representación todas las posiciones ideológicas.

3. En cuanto a *Diálogos en Confianza*, varios televidentes manifestaron su descontento por los cambios en la conducción del programa ya que consideran que los nuevos conductores carecen de la empatía, conocimiento y calidez de quienes antes llevaban las entrevistas y planteaban los temas. Estos puntos de vista fueron compartidos con el área de Producción de Canal Once, en el entendido que si bien se trata de decisiones que son prerrogativa de la directiva del Canal, es importante que conozcan la perspectiva de una parte de la audiencia.

4. Lo mismo ocurre en el caso de la tercera emisión de *Once Noticias*: se ha manifestado que el cambio de Javier Solórzano no ha favorecido a este servicio informativo y que los nuevos conductores carecen de experiencia y cercanía con los televidentes. También se hizo del conocimiento del área de Noticias, nuevamente en el entendido que la decisión de modificar la estructura y la conducción de los noticiarios es una prerrogativa de la Dirección del Canal.

5. Vale señalar, por último, que sólo se recibió un comunicado referente a *Aprende en casa*, que forma parte de un esfuerzo inédito de la Secretaría de Educación Pública y los medios electrónicos ante una situación igualmente inédita. Comenta el televidente que no había relación entre el horario de uno de los programas y el grado escolar correspondiente. Esta Defensoría hizo del conocimiento el asunto con el área de Programación a fin de que ésta planteara a las autoridades educativas—responsables del contenido de la serie—la posibilidad de hacer los ajustes correspondientes.

II. Acciones de Alfabetización Mediática

Debido a que las medidas de confinamiento domiciliario propuestas por la autoridad sanitaria federal continúan en vigor, no le fue posible a esta Defensoría participar en vivo en las emisiones de Once Noticias durante este trimestre. Por ello se continuó con la elaboración de textos breves en la página electrónica del Canal dentro del Blog del Defensor, con participaciones por escrito, donde se abordaron los siguientes temas:

- **Julio:** Los medios de información electrónicos y las personas con discapacidades
- **Agosto:** Campañas en contra de la desinformación
- **Septiembre:** Recomendaciones de la UNESCO para la educación a distancia durante la contingencia por Covid-19

Nota Bene:* Esta Defensoría desde dejar constancia de su agradecimiento al licenciado **Luis Eduardo Garzón Lozano, hasta septiembre de este año Coordinador de Canal Once, por el apoyo recibido para llevar a cabo su labor en beneficio de los derechos de las audiencias, por la celeridad de sus gestiones administrativas y por la afabilidad de su trato y su disposición para atender, en todo momento, las peticiones que se le hicieron llegar.

Respuesta / Se turnó	Número de comunicaciones
Defensor de la Audiencia	14
Producción	6
Noticiarios	2
TOTAL	22